Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1035

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Credivance N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Credivance
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Compensatie te veel betaalde variabele rente. De consument stelt dat de wetenschap dat hij jarenlang te veel rente heeft betaald voor zijn doorlopend krediet, heeft geleid tot mentale klachten en hij vordert een vergoeding van immateriële schade, beperkt tot het op 4 juni 2024 nog openstaande saldo. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is omdat de consument met Credivance definitieve afspraken heeft gemaakt over de afhandeling van het geschil.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 4 juni 2024 en 6 juni 2024; 3) het verweerschrift van Credivance; 4) de repliek van de consument en de aanvulling daarop, en 5) de dupliek van Credivance.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2001 een doorlopend krediet afgesloten bij de rechtsvoorganger van Credivance met een kredietlimiet van NLG 55.000,-. Het rentepercentage bedroeg bij aanvang effectief 9,9% per jaar. Het betreft hier een variabele rente.

2.2 In februari 2024 heeft Credivance, naar aanleiding van uitspraken van de Geschillen-commissie Kifid en de Commissie van Beroep Kifid, een compensatievoorstel (Persoonlijk Aanbod) gedaan tot vergoeding van € 13.368,14, ter compensatie voor de door de consument te veel betaalde variabele rente op het doorlopend krediet.

2.3 In het Persoonlijk Aanbod is onder meer het volgende opgenomen:

> *"**5. Schikkingsovereenkomst en finale kwijting***
> *Schikkingsovereenkomst*
> *(...) Het doel van deze afspraken is het wegnemen van een eventueel juridisch conflict over de variabele rente die u in het verleden betaald heeft."*
>
> *En:*
>
> *"Finale kwijting*
> *Om het geschil zowel voor u als voor ons op te lossen, verlenen we elkaar finale kwijting.*
> *(...)*
>
> - *Voor welke reden dan ook*
>
> *U kunt om geen enkele reden een klacht indienen of een procedure starten over de variabele rente. De Consumentenbond vond dat Credivance in het verleden een te hoge variabele rente had gerekend en dat we klanten niet de juiste informatie hadden gegeven. Daarnaast vond de Consumentenbond dat de contractvoorwaarden over variabele rente oneerlijk zijn en dat er sprake is geweest van oneerlijke handelspraktijken, wanprestatie en onrechtmatig handelen. De finale kwijting geldt voor al deze verwijten en elk ander verwijt over de rente."*

2.4 De consument heeft in de periode februari tot en met mei 2024 meerdere keren telefonisch contact gehad met Credivance over het Persoonlijk Aanbod.

2.5 Op 1 mei 2024 heeft Credivance een e-mail gestuurd aan de consument waarin onder meer het volgende is opgenomen: "*(...) berichten wij u dat u het Persoonlijk Aanbod (...) kunt accepteren zonder dat u afstand doet van uw recht om later alsnog een klacht in te dienen voor iets anders dan de variabele rente die u heeft betaald voor uw doorlopend krediet".*

2.6 De consument heeft het Persoonlijk Aanbod in mei 2024 geaccepteerd.

2.7 Per 4 juni 2024 bedroeg het saldo van het doorlopend krediet € 2.961,80.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat Credivance hem een schadevergoeding betaalt van € 2.961,80. De consument voert de volgende argumenten aan voor deze vordering.

2.9 Credivance heeft zich schuldig gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken, zij heeft onrechtmatig gehandeld en zij heeft wanprestatie gepleegd. Door minimaal 15 jaar lang te veel rente in rekening te brengen, terwijl Credivance zichzelf juist profileert als betrouwbaar en transparant, is het vertrouwen van de consument in Credivance onherstelbaar beschadigd. Credivance heeft daarnaast geen excuses aangeboden en zij heeft op geen enkel moment erkend dat haar handelen negatieve impact heeft gehad.

Bij een juiste stand van zaken, te weten een veel lager uitstaand saldo, had de consument andere (financiële en persoonlijke) keuzes gemaakt.

2.10 Dit alles heeft geleid tot emotionele en mentale problemen bij de consument, waaronder slapeloosheid, waarvan hij dagelijks hinder ondervindt. Hoewel de consument meent dat hij recht heeft op een hogere schadevergoeding beperkt hij zijn vordering tot het bedrag dat nog openstond op het moment van het indienen van de klacht bij Kifid.

Het verweer

2.11 Credivance heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De klacht is niet-behandelbaar

3.1 De commissie moet eerst beoordelen of zij de klacht van de consument kan behandelen. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is en daarom niet voor inhoudelijke beoordeling in aanmerking komt. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Toetsingskader: het reglement en de afspraken tussen partijen

3.2 Op grond van vraag 3 onder 5 van het Reglement Geschillencommissie Kifid[1] behandelt Kifid een klacht niet als een consument al afspraken heeft gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.

3.3 Volgens Credivance hebben partijen de klacht definitief opgelost omdat de consument het Persoonlijk Aanbod heeft getekend. Hiermee heeft de consument Credivance finale kwijting verleend ten aanzien van *alle* kwesties die de variabele rente betreffen. Volgens Credivance valt de klacht van de consument hier ook onder. De consument stelt hier het volgende tegenover. Hem is telefonisch en schriftelijk (via het Persoonlijk Aanbod en de e-mail namens Credivance van 1 mei 2024) bevestigd dat hij een klacht kon indienen over andere kwesties ten aanzien van het doorlopend krediet dan de variabele rente, en dit betreft een andere kwestie dan de variabele rente.

3.4 Het gaat hier om de vraag of de klacht van de consument is te beschouwen als een klacht over de variabele rente of als een klacht over een andere kwestie ten aanzien van het doorlopend krediet. Daarbij komt het mede aan op een uitleg van de tussen partijen gemaakte afspraken, zoals vastgelegd in het Persoonlijk Aanbod.

[1] Vanaf 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

De commissie legt de overeenkomst uit volgens de Haviltex-maatstaf

3.5 In het geval tussen partijen onenigheid bestaat over de bewoordingen van een (gedeelte van een) overeenkomst, dient volgens bestaande jurisprudentie als uitgangspunt te gelden dat de betekenis daarvan moet worden vastgesteld aan de hand van de zogenoemde "Haviltex-maatstaf". Dit houdt in dat moet worden gekeken naar 'de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten'.[2] Hierbij worden alle omstandigheden van het geval meegewogen. Een zuiver taalkundige uitleg is hierbij niet doorslaggevend.

De klacht is niet-behandelbaar omdat partijen hierover al definitieve afspraken hebben gemaakt

3.6 De onder 2.3 weergegeven passages uit het Persoonlijk Aanbod laten zich, volgens de Haviltex-maatstaf, slechts zo uitleggen dat alle klachten die samenhangen met de variabele rente onder de finale kwijting vallen. Naar het oordeel van de commissie hangt de vordering van de consument tot vergoeding van immateriële schade samen met de variabele rente en niet met een ander onderdeel van het doorlopend krediet. Het is volgens de consument namelijk allereerst de brief van Credivance over een compensatie voor te veel betaalde variabele rente geweest die tot de mentale en emotionele klachten bij de consument heeft geleid. De consument heeft zijn vordering daarnaast gebaseerd op oneerlijke handels-praktijken, onrechtmatig handelen en wanprestatie door Credivance. Deze grondslagen worden door Credivance juist uitdrukkelijk genoemd als verwijten waarvoor de finale kwijting geldt.

3.7 Voor zover de consument stelt dat hij uit de telefonische verklaringen van Credivance heeft mogen afleiden dat zijn vordering tot immateriële schadevergoeding valt onder de andere kwesties waarvoor de finale kwijting niet geldt, is de commissie van oordeel dat dit onvoldoende is komen vast te staan. Uit de stellingen van de consument volgt niet dat Credivance méér heeft gezegd dan dat de consument over andere zaken dan de variabele rente kon klagen. Ook blijkt uit de stukken in het dossier niet dat Credivance in de contacten met de consument er (ook) van is uitgegaan dat de vordering van de consument een andere kwestie betreft dan een vordering die samenhangt met de variabele rente.

3.8 Dit betekent dat partijen met ondertekening van het Persoonlijk Aanbod definitieve afspraken hebben gemaakt over de variabele rente en alle daarmee samenhangende vorderingen, waaronder een vordering tot schadevergoeding. Dit houdt in dat Kifid de klacht op grond van het reglement niet kan behandelen.

[2] Zie Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl